

INFORMAZIONI PERSONALI

**Bozza Tiziana**

📍 Via Puccini, 70, 00041 Albano Laziale (Italia)

📞 349 2304019

✉️ tixi95@yahoo.it

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

-
- 1989–1990 **Commessa**
Main Street Collectable, North Massapequea (New York - USA)
- Commessa in negozio di oggetti da collezione.
- 1990–1991 **Segretaria relazioni con l'estero**
Euro Silver Food S.r.l. - Azienda import - export, Ciampino (Italia)
- Segretaria addetta alle relazioni con l'estero;
- Rapporti con i fornitori e con i trasportatori.
- 1991–1993 **Segretaria amministrativa ed organizzativa**
Arts Academy, Roma (Italia)
- Segretaria personale del direttore d'orchestra Francesco La Vecchia;
- Segretaria amministrativa ed organizzativa della scuola di perfezionamento musicale;
- Segretaria amministrativa ed organizzativa del "Festival di Nettuno", dove, oltre ad occuparmi della gestione dei corsi estivi, della sistemazione e del vitto degli studenti e dei musicisti, mi occupavo anche dell'organizzazione dei numerosi concerti eseguiti dall'Orchestra Sinfonica di Sofia.
- 1993–1995 **Segretaria di redazione**
Casa editrice "Proimez S.r.l.", Roma (Italia)
- Segretaria di direzione di Carlo Barrese, caporedattore GR 2;
- Segretaria di redazione;
- Correttrice di bozze;
- Segretaria amministrativa ed organizzativa del "Premio Letterario Ravello".
- 1995–1996 **Receptionist**
Hotel "La Casa del Mar", Cozumel (Quintana Roo - Mexico)
- Receptionist;
- Guida turistica e interprete per gruppi.
- 1996–2001 **Guida Sub**
"Profundo Azul", Cozumel (Quintana Roo - Messico)
- Guida sub;
- Istruttrice sub.
- 2002–2016 **Operatrice inbound call center**

Almaviva S.p.A., Roma (Italia)

- Operatrice commerciale, tecnica e amministrativa Stream, Sky, poi Tim 119, poi 060606 Roma Capitale ed infine Eni Gas & Power;
- esperta nella gestione della singola problematica sul servizio inbound.

2016–alla data attuale

Coordinatrice del Progetto "Studia con Noi"

Arti & Party, Albano Laziale (Italia)

- Coordinatrice del Progetto "Studia con Noi" rivolto a bambini e ragazzi di tutte le età;
- Tutor di inglese, spagnolo, francese, italiano, storia dell'arte, storia, matematica, economia turistica, recupero materie scolastiche e preparazione esami;
- Insegnante ed organizzatrice di corsi di inglese per bambini.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Perito Tecnico per il Turismo

Istituto Tecnico per il Turismo "Livia Bottardi", Roma (Italia)

Studente fuori corso in Laurea Mediazione Culturale, Facoltà di Scienze Umane

Università "Roma Tre", Roma (Italia)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	C2	C2	C1	C1	C2
spagnolo	C2	C2	C2	C2	C2
francese	C1	C1	B2	B2	B2
tedesco	A2	A2	A1	A1	A2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

- Ottime competenze comunicative, acquisite in tanti anni di operatrice del call center. Riesco facilmente a capire quali sono le necessità, esigenze ed aspettative del mio interlocutore, anche quelle meno evidenti, e riesco quindi a rispondere in maniera adeguata e soddisfacente alle richieste, senza entrare mai in conflitto.

Competenze organizzative e gestionali

- Ottime capacità organizzative, capacità di relazione e gestione del cliente, di analisi, sintesi e problem solving.

Competenze professionali

Di carattere vivace ed attento, sono sempre pronta ad accettare nuove sfide, pronta nell'imparare cose nuove, competitiva nella gestione delle mie attività.

- Ottima predisposizione a lavorare in gruppo, ma dotata di grande esperienza per lavorare in completa autonomia.
- Porto sempre a termine ciò che inizio, nel più breve tempo possibile, perseguendo il massimo della soddisfazione e dell'efficienza.

Assolutamente disponibile ed affidabile.

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- Ottima padronanza dei maggiori programmi e software.

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della ricerca e selezione del personale.

